

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 7, No. 1, Maret 2016

ISSN: 2087-2054

Hubungan Pengendalian Intern dan Kompensasi dengan Kecurangan Akuntansi
(Studi Pada BPR di Provinsi Lampung)
Aminah & Chindy Yolanda Faramitha

Pengaruh *Corporate Governance* Terhadap Dividen
(Studi Pada Bank yang Terdaftar di Bei Tahun 2011-2014)
Yefni

Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja
Akuntan Pendidik (Dosen Akuntansi)
(Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung)
Irwandi

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan
Wajib Pajak (Pada Kpp Di Tanjung Karang)
Yuliana

Pengaruh Struktur Modal Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Yang
Terdaftar Di Bei Periode 2011-2013
Haninun & Feby Angelina

Pengaruh Tingkat Inflasi, Pertumbuhan PDB, Ukuran Perusahaan, *Leverage*, dan
Profitabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Properti dan Real
Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2005-2013
Herry Goenawan Soedarsa & Prita Rizky Arika

Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, *Free Cash Flow* dan
Profitabilitas Terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Manufaktur *Go Public* yang
Terdaftar di Bei (Periode 2010 – 2013)
Rosmiaty Tarmizi & Tia Agnes

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan
Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia
(Studi Empiris Pada Perusahaan Sektor Industri Dasar dan Kimia)
Indrayenti & Cindrawati Ie

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 7, No. 1, Maret 2016

ISSN: 2087-2054

Dewan Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, M.B.A
Dr. Andala Rama Putra Barusman, S.E., M.A.Ec.

Penanggung Jawab

Dra. Rosmiaty Tarmizi, M.M.Akt. C.A

Pimpinan Redaksi

Dr. Angrita Denziana, S.E., M.M, Ak. C.A

Sekretaris Redaksi

Riswan, S.E., M.S.Ak
Haninun, S.E., M.S.Ak

Penyuting Ahli

Tina Miniawati, S.E., M.B.A. (Universitas Trisakti)
Dr. Khomsiyah, S.E., M.M. (Universitas Trisakti)
Dr. Lindrianasari, S.E., M.Si.Akt., C.A. (Universitas Lampung)
Sujoko Efferin, Mcom (Hons), MA(Econ), Ph.D. (Universitas Surabaya)

Penerbit

Universitas Bandar Lampung
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
SENARAI-Jurnal Akuntansi & Keuangan Terbit 2 kali setahun pada bulan Maret &
September

Artikel yang dimuat berupa hasil riset Empiris dan telaah teoritis konseptual yang kritis
dalam kajian bidang akuntansi, auditing, perpajakan, dan keuangan.

Alamat Redaksi

Gedung G- Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bandar Lampung
Kampus A Jalan Z.A Pagar Alam No. 26 Labuan Ratu Bandar Lampung 35142
Telp: (0721) 701979, Fax: (0721) 701467, Email: *Prodi.akuntansi@ubl.ac.id*

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 7, No. 1, Maret 2016

ISSN: 2087-2054

Hubungan Pengendalian Intern dan Kompensasi dengan Kecurangan Akuntansi
(Studi Pada BPR di Provinsi Lampung)

Aminah & Chindy Yolanda Faramitha

Pengaruh *Corporate Governance* Terhadap Dividen
(Studi Pada Bank yang Terdaftar di Bei Tahun 2011-2014)

Yefni

Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja
Akuntan Pendidik (Dosen Akuntansi)
(Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung)

Irwandi

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib
Pajak (Pada Kpp Di Tanjung Karang)

Yuliana

Pengaruh Struktur Modal Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Yang
Terdaftar Di Bei Periode 2011-2013

Haninun & Feby Angelina

Pengaruh Tingkat Inflasi, Pertumbuhan PDB, Ukuran Perusahaan, *Leverage*, dan
Profitabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Properti dan Real Estate
yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2005-2013

Herry Goenawan Soedarsa & Prita Rizky Arika

Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, *Free Cash Flow* dan
Profitabilitas Terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Manufaktur *Go Public* yang
Terdaftar di Bei (Periode 2010 – 2013)

Rosmiaty Tarmizi & Tia Agnes

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan
Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia
(Studi Empiris Pada Perusahaan Sektor Industri Dasar dan Kimia)

Indrayenti & Cindrawati Ie

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 7, No. 1, Maret 2016

ISSN: 2087-2054

Daftar Isi

	Halaman
Hubungan Pengendalian Intern dan Kompensasi dengan Kecurangan Akuntansi (Studi Pada BPR di Provinsi Lampung) Aminah & Chindy Yolanda Faramitha	1-13
Pengaruh <i>Corporate Governance</i> Terhadap Dividen (Studi Pada Bank yang Terdaftar di Bei Tahun 2011-2014) Yefni	15-33
Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Akuntan Pendidik (Dosen Akuntansi) (Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung) Irwandi	35-54
Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kpp Di Tanjung Karang) Yuliana	55-72
Pengaruh Struktur Modal Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei Periode 2011-2013 Haninun & Feby Angelina	73-86
Pengaruh Tingkat Inflasi, Pertumbuhan PDB, Ukuran Perusahaan, <i>Leverage</i> , dan Profitabilitas Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Properti dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2005-2013 Herry Goenawan Soedarsa & Prita Rizky Arika	87-102
Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, <i>Free Cash Flow</i> dan Profitabilitas Terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Manufaktur <i>Go Public</i> yang Terdaftar di Bei (Periode 2010 – 2013) Rosmiaty Tarmizi & Tia Agnes	103-119
Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (Studi Empiris Pada Perusahaan Sektor Industri Dasar dan Kimia) Indrayenti & Cindrawati Ie	121-135

JURNAL

AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 6, No. 2, September 2015

ISSN: 2087-2054

Informasi Kebijakan dan Selingkung Berkala

I. Kebijakan editorial

JURNAL Akuntansi & Keuangan adalah sebuah berkala yang dipublikasikan oleh Universitas Bandar Lampung, yang bertujuan untuk menjadi wadah kreatifitas para akademisi, profesional, peneliti, dan mahasiswa di bidang Akuntansi dan Keuangan termasuk juga bidang Auditing, Sistem Informasi Akuntansi, Tata kelola Perusahaan, Perpajakan, Akuntansi Internasional, Akuntansi Manajemen, Akuntansi Keperilakuaan, Pasar Modal dan lain sebagainya. Topik yang semakin meluas di bidang kajian riset Akuntansi diakomodir publikasinya di dalam berkala ini.

Paper yang akan dipublikasikan di dalam berkala **JURNAL** Akuntansi & Keuangan harus ditulis di dalam bahasa Indonesia yang baik dan sesuai dengan EYD. Semua instrumen yang digunakan untuk memperoleh data penelitian harus dimasukkan di dalam lampiran paper penelitian, paling tidak, penulis bersedia memberikan klarifikasi atas instrumen yang digunakan saat ada permintaan dari peneliti lainnya.

Sekretariat Editor Berkala

Gedung F - Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung
Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi

Kampus A Jalan Z.A. Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung 35142

Telp.: (0721) 701979, Fax.: (0721) 701467, Email:

II. Petunjuk penulisan

Artikel yang dikirim ke **JURNAL** Akuntansi & Keuangan harus mengikuti petunjuk seperti berikut:

1. Naskah merupakan naskah asli yang belum pernah diterbitkan atau sedang dilakukan penilaian pada berkala lain. Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia dengan jarak 1 spasi, sepanjang 20-30 halaman kertas A4 dengan tipe huruf Times New Roman.. Naskah dikirim atau diserahkan ke sekretariat **JURNAL** Akuntansi & Keuangan rangkap satu disertai disket berikut dengan biodata penulis dan alamat lengkap (kantor dan rumah) pada lembaran yang terpisah dari halaman pertama artikel.
2. Judul naskah dapat ditulis dengan menggambarkan isi pokok tulisan, dan atau ditulis secara ringkas, jelas, dan menarik.
3. Nama Penulis disertai catatan kaki tentang profesi dan lembaga tempat penulis bekerja dalam naskah yang telah diterima untuk diterbitkan.
4. Abstrak ketik satu spasi, tidak lebih dari 250 kata dalam bahasa Inggris. Abstrak memuat tujuan penelitian, isu, permasalahan, sampel dan metode penelitian, serta hasil dan simpulan (jika memungkinkan).

5. Pendahuluan berisikan uraian tentang latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, dan telaah pustaka yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, serta rumusan hipotesis (jika ada). Uraian pendahuluan maksimum 10% total halaman.
6. Untuk penelitian kuantitatif,
 - a. Telaah Literatur dan Pengembangan Hipotesis memuat paling tidak satu buah teori yang menjadi dasar pemikiran penelitian. Hipotesis dikembangkan menggunakan asumsi dasar teori dan hasil penelitian sebelumnya. Telah literatur maksimum 40 % total halaman.
 - b. Metodologi Penelitian meliputi uraian yang rinci tentang bahan yang digunakan, metoda yang dipilih, teknik, dan cakupan penelitian. Uraian bahan dan metoda maksimum 20 % total halaman.
7. Untuk penelitian kualitatif menyesuaikan dengan metodologi kualitatif.
8. Hasil dan Pembahasan merupakan uraian obyektif dari-hasil penelitian dan pembahasan dilakukan untuk memperkaya makna hasil penelitian. Uraian hasil dan pembahasan minimum 25 % total halaman.
9. Simpulan yang merupakan rumusan dari hasil-hasil penelitian. Harus ada sajian dalam satu kalimat inti yang menjadi simpulan utama. Simpulan maksimum 10% dari keseluruhan lembar artikel.
10. Referensi (Daftar Pustaka) ditulis berurutan berdasarkan alphabetical, disusun menggunakan suku kata terakhir dari nama penulisnya, atau institusi jika dikeluarkan oleh organisasi.
 - a. Buku: nama penulis, tahun penerbitan, judul lengkap buku, penyunting (jika ada), nama penerbit, dan kota penerbitan.
 - b. Artikel dalam buku: nama penulis, tahun penerbitan, judul artikel/tulisan, judul buku, nama penyunting, kota penerbitan, nama penerbit, dan halaman.
 - c. Terbitan berkala: nama penulis, tahun penerbitan, judul tulisan, judul terbitan (bila disingkat, sebaiknya menggunakan singkatan yang baku), volume, nomor, dan halaman.
 - d. Artikel dalam internet: nama penulis, judul, dan situsnya.
 - e. Tabel diberi nomor dan judul dilengkapi dengan sumber data yang ditulis dibawah badan tabel, diikuti tempat dan waktu pengambilan data.
 - f. Ilustrasi dapat berupa gambar, grafik, diagram, peta, dan foto diberi nomor dan judul.
11. Setiap referensi yang digunakan di dalam naskah artikel menggunakan petunjuk yang dirujuk pada The Indonesian Journal of Accounting Research, sebagai berikut:
 - A. Kutipan dalam tubuh naskah paper harus disesuaikan dengan contoh berikut:
 - I. Satu sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell, 1981).
 - II. Satu sumber kutipan dengan dua penulis (Frucot dan Shearon, 1991).
 - III. Satu sumber kutipan dengan lebih dari satu penulis (Hotstede et al., 1990).
 - IV. Dua sumber kutipan dengan penulis yang berbeda (Dunk, 1990; Mia, 1988).
 - V. Dua sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell, 1981, 1983).
 - VI. Dua sumber kutipan dengan satu penulis diterbitkan pada tahun yang sama (Brownell, 1982a, 1982b).
 - VII. Sumber kutipan dari lembaga harus dinyatakan dengan menggunakan akronim institusi (FASB, 1994)
 - B. Setiap artikel harus menulis referensi menggunakan panduan berikut:
 - I. Referensi harus tercantum dalam urutan abjad dari nama belakang penulis atau nama lembaga.

II. Referensi harus dinyatakan dengan urutan sebagai berikut: penulis (s) nama, tahun publikasi, judul kertas atau buku teks, nama jurnal atau penerbit dan nomor halaman. Contoh:

- a) Amerika Akuntansi Association, Komite Konsep dan Standar Laporan Keuangan Eksternal. 1977. Pernyataan tentang Teori Akuntansi dan Teori Penerimaan. Sarasota, FL: AAA.
- b) Demski, J. S., dan D. E. M. Sappington. 1989. Struktur hirarkis dan akuntansi pertanggungjawaban, *Jurnal Akuntansi Penelitian* 27 (Spring): 40-58.
- c) Dye, R. B., dan R. Magee. 1989. Biaya Kontijensi untuk perusahaan audit. Kertas kerja, Northwestern University, Evanston, IL.
- d) Indriantoro, N. 1993. Pengaruh Penganggaran Partisipatif Terhadap Prestasi Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Locus of Control dan Dimensi Budaya sebagai Moderating Variabel. Ph.D. Disertasi. University of Kentucky, Lexington.
- e) Naim, A. 1997. Analisis Penggunaan Akuntansi Biaya Produk Dalam Keputusan Harga oligopolistik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia* 12 (3): 43-50.
- f) Porcano, T. M. 1984a. Keadilan distributif dan Kebijakan Pajak. *Akuntansi Ulasan* 59 (4): 619-636.
- g) ----- . 1984b. Pengaruh Persepsi Kebijakan Pajak Niat Investasi Perusahaan. *The Journal of American Association Perpajakan* 6 (Fall): 7-19.
- h) Pyndyk, R. S. dan D. L. Rubinfeld. 1987. Model ekonometrik & Forecasts Ekonomi, 3rd ed. NY: McGraw-Hill Publishing, Inc.

12. Author(s) harus melampirkan CV, alamat email, alamat korespondensi dan pernyataan yang menyatakan pasal tersebut tidak sedang disampaikan kepada atau diterbitkan oleh jurnal lain dalam email tersebut dan /atau pos.

**PENGARUH KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KWALITAS
PELAYANAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PADA KPP DI TANJUNG KARANG**

Yuliana

(Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prasetya Mandiri Lampung)

E-Mail: Yuli.ana@prasetyamandiri.co.id

Abstract

Taxes are a source of regional income used for capital expenditures of which is for the construction or repair of roads. However Diijen Rahmany Tax (2011) recognizes the Indonesian tax revenue ratio is still low when compared with the ratio of tax revenue neighboring countries. Even in terms of compliance to pay taxes, the Indonesian people, including low. This study aims to observe the effect of obligatory feed satisfaction and quality of service on tax compliance. on STO Cape Coral. The data used in this study are primary data is done by distributing questionnaires and interviews directly with the parties related to the research conducted, in this case the taxpayer. Besides using secondary data because the researchers collected information from data that has been processed the KPP, which taxes satisfaction data. Based on the results of the study concluded that 1) the taxpayer satisfaction affects the quality of service .2) Quality of care affect the taxpayer compliance.

Keywords : *Satisfaction , Quality of Service and Taxpayer Compliance*

1. Pendahuluan

Pajak merupakan suatu kewajiban setiap warga Negara yang telah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak . Penerimaan pajak bagi suatu negara merupakan pos penerimaan yang sangat penting. Dalam suatu negara berkembang pajak merupakan penerimaan terbesar, seperti halnya Indonesia pajak menyumbangkan pendapatan lebih dari 70%. Selain dari pada itu untuk memenuhi kepentingan rakyat dari sisi kesejahteraan pemerintah diharapkan dapat mewujudkan kepentingan tersebut.

Dalam memenuhi kepentingan tersebut pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit oleh karenanya perlu dievaluasi mengenai sumber pendapatan pemerintah agar didapat informasi yang akurat sehingga dapat dijadikan bahan masukan mengenai alokasi dana pemerintah. Salah satu sumber pendapatan adalah dana yang dihimpun dari rakyat adalah pemungutan dana dari rakyat yang dikenal dengan pajak. Pajak dalam negeri ada beberapa klasifikasi oleh pemerintah kedalam beberapa bentuk pajak yang dikenakan berdasarkan kepemilikan objek dari wajib pajak . Pajak dalam negeri meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan

Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTP), Bea Cukai dan Pajak yang lainnya. Pajak yang didapat oleh pemerintah mempunyai jumlah yang berbeda – beda yang merupakan sumber kas Negara. Berdasarkan data dari Nota Keuangan dan APBN, pada tahun 2010 bahwa Kas pemerintah mendapatkan jumlah pajak penghasilan (PPh) sebesar Rp.362,2 trilyun.

Pajak Penghasilan (PPh) dengan nilai Rp. 362,2 triliun. Hasil ini didapatkan dari kontribusi dua sektor Pajak Penghasilan, yaitu Migas sebesar Rp. 55,4 triliun dan Non Migas sebesar Rp. 306,8 triliun. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu self assessment system, sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem pajak tersebut, Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya. Dalam usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak, antara lain fiskus melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi penerimaan pajak. Ekstensifikasi ditempuh dengan meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang aktif. Sedangkan, intensifikasi dapat ditempuh melalui meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, dan pembinaan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap Wajib Pajak, dan pembinaan kepada para Wajib Pajak, serta pengawasan.

Dirjen Pajak Rahmany (2011) mengakui rasio penerimaan pajak Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan rasio penerimaan pajak negaranegara tetangga. Bahkan dari sisi kepatuhan membayar pajak, orang Indonesia termasuk yang rendah patuh membayar pajak. Untuk itu tingkat kepatuhan para wajib pajak memang harus ditingkatkan terkait dengan target penerimaan pajak tahun ini, upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya dengan memberikan insentif berupa kemudahan dalam menyerahkan SPT para wajib pajak seperti e-SPT, sehingga para wajib pajak tidak mengalami kesulitan lagi dalam mengirimkan SPT-nya dan memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak itu sendiri. Tetapi Kepatuhan Wajib Pajak juga tidak difaktori oleh si Wajib Pajak itu sendiri tetapi kepatuhan itu atau membayar pajak timbul sebagai respon atas pelayanan prima

(*excellent services*) yang dilakukan oleh Kantor Pajak (*Tax Office*). Menurut Rahayu (2010:140) mengemukakan bahwa masalah kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi, system administrasi perpajakan suatu Negara, kualitas pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Menurut Fitzgrald (2010:216) mengemukakan bahwa sistem pajak yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keanggan dan penggerutuan pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidak patuhan Wajib Pajak. Sebelumnya telah disebutkan dari sistem pajak yang *simplifying* sangat penting karena berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri dan dari kepatuhan Wajib Pajak juga terdapat Kepuasan Wajib Pajak yang apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk, oleh karena itu penyedia jasa harus mampu menyediakan jasa yang memuaskan bahkan ideal agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Berdasarkan definisi kepuasan wajib pajak dan hasil penelitian tentang tarif pajak yang harus dibayar (biaya) untuk mendapatkan dan atau kehilangan wajib pajak, maka perusahaan harus mengetahui apa yang diharapkan wajib pajak dari jasa yang dihasilkan Untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak agar wajib pajak tidak berusaha untuk menghindari kewajiban perpajakannya, sekaligus mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di lingkungan DJP secara merata, seragam, srentak, dan berkesinambungan dengan cara yang paling efektif dan efisien. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas layanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Metode Penelitian

2.1 Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan didalam peneitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel terikat merupakan variable yang nilainya dipengaruhi oleh variable bebas, pada penelitian ini variable terikatnya adalah: kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan wajib pajak (X) dan Kualitas pelayanan (Z).

Definisi operasional variabel

1. Kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2006:112) pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan nominal setoran pajak yang dibayarkan. Dari beberapa pendapat para ahli yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan adalah tindakan taat atau patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku. tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi kewajibannya.

2. Kepuasan Wajib pajak Menurut Tjiptono (2011:292) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pumabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurang nya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan.
3. Kualitas pelayanan Fitzsimmons (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima indikator utama yang digunakan oleh wajib pajak untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima indikator atau yang sering disebut dengan elemen kualitas layananyaitu:

Reliability (keandalan)

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa

membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Assurance (jaminan/kepastian)

Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/Kantor Pelayanan Pajak

Empathy (empati)

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.

Tangible (penampilan fisik)

Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti fisik yang menanamkan citra perusahaan Kantor Pelayanan Pajak kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut.

Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

Tabel 1
operasional variable

variabel	Konsep	Indikator	Skala	kuisoner
Kepuasan Wajib Pajak (XI)	Respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian salah satu factor yang	Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya strategi mutu pelayanan agar dapat memenuhi	Ordina 1	1. 2. 3.

	menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan Liberti Pandiangan (2008)	kepuasan harus mencakup 4 hal : 1. Atribut 2. Pendekatan untuk penyempurnaan mutu pelayanan 3. Sistem umpan balik untuk mutu pelayanan pelanggan. 4. Implementasi		4,5.
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan .Lovelock dalam Lena elita (2009: 117).	Elemen kualitas pelayanan : 1. <i>Reliability</i> (keandalan). 2. <i>Assurance</i> (jaminan/kepastian) 3. <i>Empathy</i> (empati) 4. <i>Tangible</i> (penampilan) 5. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)		1. 2. 3. 4. 5.
Kepatuhan Wajib Pajak (Y).	Kepatuhan wajib pajak yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak : 1.Mendaftarkan diri		1.

	semua kewajiban perpajakan dalam melaksanakan hak perpajakan Safri Nurmantu dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2005:110)	2.Melaporkan SPT tepat waktu		2.
		3.Menghitung jumlah pajak terhutang dengan benar		3.
		4.Membayar pajak yang terhutang dengan tepat waktu		4.
		5. Mengisi SPT dengan jujur lengkap dan benar.		5.

Pada operasional variable menggunakan skala pengukuran ordinal yang memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu. skala yang digunakan adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan skala likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut:

Tabel 2
skala likert untuk kuisiонер Positif

No	Jawaban Responden	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sedangkan skor atas pilihan jawaban untuk kuisioner yang diajukan untuk pernyataan negative adalah sebagai berikut:

Tabel 3
skala likert untuk kuisioner Negatif

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Cukup	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat setuju	5

2.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan primer.

1. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literature, buku – buku dan dokumen perusahaan. Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah pihak KPP, yaitu data kepuasan pajak.

2. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:139) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak- pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini wajib pajak.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu studi kepustakaan (*Library Research*) dan studi lapangan (*Field Research*). Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara:

Studi Lapangan (Field Research)

Dalam penelitian ini, penulis mengambil data secara langsung pada objek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menyebarkan kuesioner, yaitu dengan menyebar daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden. Untuk mendapatkan data yang diperoleh bagi pencapaian sasaran penelitian ini maka digunakan pengukuran melalui sejumlah kuesioner, yaitu kuesioner disini menggunakan kuesioner tertutup. Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang samadengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan-pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

Studi Kepustakaan {Library Research}

Penelitian ini dilakukan untuk pengambilan data yang bersifat teori yang kemudian digunakan sebagai literatur penunjang guna mendukung penelitian yang dilakukan. Data ini diperoleh dari buku-buku sumber yang dapat dijadikan acuan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

2.4 Uji Persaratan Instrument

Uji Validitas menurut Narimawati (2010:42) merupakan suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Keputusan pengujian validitas instrument dengan menggunakan taraf signifikan 5% satu sisi yaitu :

1. Item instrumen dikatakan valid jika $t_{hitung} > t_{table}$ maka instrument tersebut dapat digunakan.
2. Item instrumen dikatakan tidak valid jika $t_{hitung} < t_{table}$ maka item terbut tidak dapat digunakan.

Untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistik, yaitu melalui nilai koefisien skor butir pernyataan Narimati(2010:41)

dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $>0,30$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Narimati (2010:43) diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan. Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan maka langkah selanjutnya melakukan uji reabilitas untuk menguji keandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidak hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk uji reabilitas adalah *Split Half Method (Spearman- Brown Correlation)*. Metode dilakukan dengan cara member tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (ganjil – genap).

Uji persyaratan statistik parametrik atau analisis data

Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan sebagai alat pengumpul data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov- Smirnov* adapun rumusnya sebagai berikut :

$X1-X$

$$Z_i = \frac{\quad}{S}$$

Keterangan:

X = Rata- rata

S = Simpangan baku

XI = Nilai

Uji Homogenitas

Persaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan statistik parametrik yaitu uji homogenitas. Uji homogenitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data sampel yang diperoleh berasal dari populasi yang bervarians homogen atau tidak. Pengujian ini diperlukan hipotesis:

Ho : Data populasi bervarians homogen

Ha : Data populasi tidak bervarians homogen

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara sebagai berikut ;

1. Terima Ho apabila nilai signficancy $> 0,05$
2. Tolak Ho apabila nilai signficancy $< 0,05$

3. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.1 Rancangan Analisis

Peneliti melakukan analisa data dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif.

Analisis Data Deskriptif

Analisis Data Deskriptif, Narimawati (2010:45), yaitu: Jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data..Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana masing masing variabel penelitian. Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat factor penyebab. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah:

1. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistic deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
4. Untuk mendiskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistic deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.

5. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variable penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$\text{Skor total} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual merupakan jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
2. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diassumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Bobot skor nilai actual dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4
Kriteria Presentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 % - 36.00%	Tidak Baik
2	36.01 % – 52.00 %	Kurang Baik
3	52.01 % - 68.00 %	Cukup
4	68.01 % - 84.00 %	Baik
5	84.01% - 100 %	Sangat Baik

Sumber: Narimawati, (2007:85)

Analisis Kuantitatif

Merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau lebih dikenal dengan statistik dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (sugiyono 2008: 13). Data yang diperoleh sebagai hasil penyebaran dari kuesioner bersifat ordinal, maka agar analisis dapat dilanjutkan maka skala pengukurannya harus dinaikkan ke skala pengukuran yang lebih tinggi, yaitu skala pengukuran interval agar dapat diolah lebih lanjut.

Analisis Data Verifikatif

Pengertian Analisis Data Verifikatif menurut Narimawati (2010:46), yaitu: “Data yang telah dikumpulkan melalui kuisisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif.” Data yang digunakan untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak (X1)

merupakan data primer dikumpulkan melalui kuesioner merupakan skala ordinal, dan Kualitas Pelayanan (X2) merupakan data primer dikumpulkan melalui kuesioner merupakan skala ordinal, Kepatuhan Wajib Pajak (Y) berbentuk ordinal, data ordinal terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval. Kepuasan pajak dan kualitas pelayanan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan kepatuhan wajib pajak merupakan data sekunder yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama, agar variabel tersebut dapat di pasang maka hasil kuesioner yang telah diintervalkan dirata – ratakan. Pengujian korelasi menggunakan pendekatan koefisien korelasi *Pearson* dengan rumus :

$$r = \frac{n (\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2} \sqrt{n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2}}$$

Sumber: Narimawati (2010:50)

keterangan :

r	= koefisien korelasi
x	= Kemampuan Teknis Pengguna,
Penerapan SIA z	= kualitas Informasi
n	= jumlah responden

3.2 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \epsilon$$

$$Y = \beta_0 + \beta_2 Z + \epsilon$$

Keterangan:

Z	= Kepatuhan wajib pajak
X	= Kepuasan wajib pajak
Y	= Kualitas Pelayanan
β_0	= Konstanta
β_1 & β_2	= Koefisien Regresi
ϵ	= Random error

Untuk mengetahui taraf signifikansi digunakan uji t dengan rumus :

t_0 = nilai teoritis observasi

b = koefisien arah regresi

s_b = standar deviasi

Kriteria pengujian hipotesis

- Apabila $t_0 > t$, maka H_0 ditolak yang menyatakan ada pengaruh. Sebaliknya, apabila $t_0 < t$, maka H_0 diterima yang menyatakan tidak ada pengaruh . dengan $\alpha = 0,05$ dan dk ($n - 2$).
- Apabila $t_0 < t$, maka H_0 ditolak yang menyatakan ada pengaruh. Sebaliknya, apabila $t_0 < t$, maka H_0 diterima yang menyatakan tidak ada pengaruh . dengan $\alpha = 0,05$ dan dk ($n - 2$).
- Jika $t_0 < -t \frac{\alpha}{2}$, maka H_0 ditolak yang menyatakan ada pengaruh . Sebaliknya jika $-t \frac{\alpha}{2} \leq t_0 < t \frac{\alpha}{2}$, maka H_0 diterima yang menyatakan tidak ada pengaruh dengan $\alpha = 0,05$ dan dk (n-2) (Sugiyono, 2010 : 188).

Kriteria pengujian menggunakan Asymp sig (2-tailed) dilakukan dengan membandingkan dengan tingkat *Alpha* yang ditetapkan sebelumnya, dengan kriteria sebagai berikut:

- Tolak H_0 , apabila nilai asymp Sig (2-tailed) $< 0,05$ berarti sampel tidak berdistribusi normal .
- Terima H_0 , apabila nilai Asym Sig (2-tailed) $> 0,05$ berarti sampel berdistribusi normal .

Apabila terdapat nilai koefisien jalur variable independen tidak sama dengan nol, maka H_0 ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol, maka H_0 diterima.

Pembahasan

Statistik Deskriptif

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak perseorangan pada KPP Tanjung Karang yaitu 69.747 orang. Pada sampel penelitian menggunakan Slovin

dengan rumus :

$$n = \frac{N \cdot e^2}{(N \cdot e^2) + 1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah Populasi

E = Batas kesalahan yang ditoleransi pada penelitian ini sebesar 10% = 0,1

n = $\frac{69,747}{69,747(0,1^2)+1} = 99,85683$ dibulatkan menjadi 100.

Peneliti menyebar 100 kuesioner kepada responden, setelah disebarkan kepada responden ternyata hanya 88 yang dikembalikan dan sisanya sebanyak 12 tidak kembali.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji persyaratan instrumen

Dalam rangka untuk mendapatkan data yang lengkap maka alat instrumen harus memenuhi persyaratan yang baik. Instrumen yang baik tersebut harus harus memenuhi syarat validitas dan reabilitas.

Uji validitas

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil perhitungan angket kepuasan wajib pajak adalah valid yaitu r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Sedangkan untuk kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak sama hasilnya valid.

Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS 18 bahwa kepuasan wajib pajak diperoleh alfa Cronbach sebesar 0,58 hasil ini menunjukkan tingkat reabel yang tinggi. Kualitas pelayanan juga memiliki reabel yang tinggi yaitu sebesar 0,608. Sedangkan untuk kepatuhan wajib pajak juga reabel yaitu sebesar 0,560.

4.2 Analisis Data

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan

Setelah diuji menggunakan Program SPSS 18. Maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 9,453 + 0,741 X$$

SE	= 1,518	0,116
t	=4,763	6,160
F	= 45,538	
R ²	= 0,617	

Dari hasil tersebut diperoleh konstanta $a=9,453$ dan koefisien $b = 0,741$ hal ini berarti jika tidak ada skor kepuasan wajib pajak ($X=0$) maka rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 9,453. Koefisien regresi X sebesar 0,741 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan kepuasan wajib pajak maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,741. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak tinggi akan kualitas pelayanan meningkat. Untuk hasil uji t diperoleh $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} yaitu $6,160 > 1,96$ hal ini berarti bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS diperoleh persamaan regresi linier yaitu :

Y	= 10,886 + 0,511Z
SE	= 1,381 0,098
t	= 7,882 5,119
F	= 27,03
R ²	= 0,489

Hasil konstanta $a=10,886$ menyatakan bahwa jika tidak ada skor kualitas pelayanan (Y) maka rata-rata skor kepatuhan wajib pajak sebesar 10,886

Untuk koefisien $b= 0,5110$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan atau kualitas pelayanan tinggi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,511. Hal ini menunjukkan jika pelayanan tinggi maka kepatuhan wajib pajak meningkat.

5. Simpulan

Dari pembahasan yang sudah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa wajib pajak akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan secara baik. Dalam penelitian ini terbukti bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Andi setijo nugroho bahwa kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta satu.

2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Tanjung Karang. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Andrian Agus Trianto bahwa ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Manado.

Daftar Pustaka

- Ri tonga, 2010.” *Ketidakpuasan Masyarakat Atas Pelayanan Dan Mekanisme Pajak*”. Yogyakarta
- Nasution, 2008, “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*”.
- Rahayu, 2010, ‘*Pelayanan Prima Perpajakan*’. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Santoso, 2008. “*Perpajakan Teori Dan Teknis Perhitungan Yogyakarta : Graha Ilmu*”
- Mardiasmo 2009. “*Perpajakan Edisi Revisi 2009 Yogyakarta*”
- Suparman, 2011. “*Rasio Penerimaan Pajak Indonesia Masih Rendah*”. Diakses Pada 28 April, 2014 Dari World Wide Web:[Http://Buletininfo.Com/?Menu=News&Id=6318](http://Buletininfo.Com/?Menu=News&Id=6318)
- Dirjen Pajak Rahmany 2011. ” *Rasio Penerimaan Pajak Indonesia Masih Rendah* Www. Google. Com
- Nugroho (2004) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak*
- Trianto (2009) *Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*
- murti (2008) *Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota manado*

- Fitzgrald, 2010. "Sistem-Sistem Pajak".Jilid I Edisi Kedelapan, Penerbit Erlagga, Jakarta*
- Pandiangan, 2008. "KepuasanPajak". www.google.com*
- Tjiptono, 2011. "PerpajakanEdisiKedua",Penerbit Erlagga, Jakarta.*
- Waskito, 2011. "Prinsip - PrinsipPajak" .PenerbitSalemba, Jakarta*
- LinaAnatan, 2009. "AspekHukum" .Jakarta*
- Lewis, 2009. "Kualitas Pelayanan Diwujudkan Melalui Pemenuhan Kebutuhan Dan Keinginan Pelanggan " . Yogyakarta: ANDI. Edisi Empat*
- Fitzsimmons, 2009. " AspekPerpajakan " . Yogyakarta: ANDI. Edisi Empat*
- Christin, 2011. "KualitasPelayananPajak".www.google.com*
- Nasucha, 2009. "Definisi- DefinisiPajak" .JilidIDan JilidIIEdisi Kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta.*
- Nurmantu, 2006. "Pelayanan Prima Perpajakan". Jakarta :Rahayu.PT Rineka Cipta.*
- Rahayu, 2010. " Perpajakan ", Jilid IIEdisi Empat. Jakarta : PT Rineka Cipta*
- Suhayati, 2009 . "SPT Tahunan Pph Pembetulan " .Jakarta*
- Guimaraes, 2003 . "Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan" www.google, com*
- Gunadi, 2011. "RasioKepatuhanWajibPajak" , Pengamat Pajak Dari Universitas Indonesia: Web :Http: //Buletininfo. Com/?Menu=News&Id=6318*
- Umar, 2009. "ObjekPenelitian" .www.google.com*
- Narimawati, 2010 . "Metode Penelitian" .Jakarta .'Salemba*
- Indriantoro, 2010 . "MetodePenelitian" .Jakarta .'Narimawati. Salemba*
- Sugiyono, 2012. " Sumber Dan TeknikPengumpulan Data" . Penerbit Erlagga, Jakarta.*